

网络营销套路深,被误导消费怎么办?

近年来,随着网络销售场景、方式多元融合,直播介绍与文字详情不一、出售页面与详情页面描述不一等现象层出不穷。商家们为规避虚假宣传、消费欺诈等问题,采用“大字吸睛、小字免责”等营销模式,引发广泛关注。

网络购物世界营销套路花样百出,稍有不慎便可能产生误导性消费。消费者一旦被套路,该如何应对?“小字提示”真的能免责吗?商家行为是否构成消费欺诈?法院如何认定?本文为您厘清相关法律问题。

未显著披露商品关键信息,商家需担责

原告李某欲购买音响,浏览某品牌商品时见其在宣传中多处主推“360智能穹顶”功能,于是下单购买,但收货后却发现“360智能穹顶”功能不能用。经再次查阅商品页面信息及询问客服,李某才知晓需要搭配两个后环绕音箱才能使用这一功能。李某感觉自己被欺骗,认为商家构成欺诈,将商家诉至法院,要求退还货款并给付三倍赔偿。

实际上,被告商家在宣传中对实现“360智能穹顶”功能的条件“需搭配可选购的后环绕音箱”是以星号及小字显示的,在商品名称、主页图等明显位置仅显示商品具有“360智能穹顶”功能。

“近年来,越来越多销售者在发布商品信息时,以醒目大字着重宣传优惠活动、产品功效等吸引眼球的内容,却将关于优惠限制、使用条件、注意事项等关键信息以极小字体隐藏呈现。”北京互联网法院综合审判二庭法官吴娇表示,消费者往往被大字宣传误导,容易忽略这些隐性条件,下单后因实际情况与预期不符产生各类消费纠纷。

北京互联网法院审理李某案件后认为,被告作为销售者,其采用上述宣传方式展示商品信息,并未尽到全面、真实、准确地向消费者披露商品或者服务信息的义务,最终导致原告基于“360智能穹顶”功能购买商品的目的无法实现。原告有权要求解除合同并退还货款。

《中华人民共和国电子商务法》规定,电子商务经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息,保障消费者的知情权和选择权。《中华人民共和国消费者权益保护法》规定,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。

吴娇表示,经营者销售商品时负有全面、真实的信息披露义务。披露的商品信息需与客观事实一致,完整反映商品或服务的实际情况,不得刻意隐瞒关键内容,以此保障消费者的知情权与选择权。若销售者通过“小字隐藏”方式规避商品核心信息、逃避自身核心义务,导致消费者基于大字宣传形成的购买目的无法实现,需根据情节严重程度承担相应法律责任。

但对于原告李某要求三倍赔偿的诉请,法院未予支持。法院根据在案证据,包括被告确在商品销售页面多处进行的提示以及设置的多个可供消费者选购的选项,认定被告商家主观上不存在欺诈的故意,驳回原告该项诉讼请求。

误导消费是否构成“欺诈”,证据博弈是关键

在网络购物纠纷中,消费者被误导消费提起诉讼后,往往会主张因消费欺诈适用惩罚性赔偿,这也通常成为原被告双方博弈的重点。但是否构成消费欺诈而适用惩罚性赔偿,还要靠证据说话。

王某通过某电商平台网店看中一款显卡。该显卡出售页面的商品介绍为“商品类型:全新;成色:全新”;商品详情页面描述“成色为全新”,同时又描述“工包如新”,出现前后矛盾的情况,且对“工包如新”并未作出重点提示和说明。

王某咨询店铺客服确认了“不锁算力”“当天发货”等问题,客服仅告知商品为“工包”,未说明“工包如新”的具体含义。随后王某订购了16台显卡,支付货款及运费合计59768元。收货后次日,他发现显卡螺丝口有明显拧动痕迹,质疑商品并非全新,随即与卖家沟通。网店经营者林某在电话中承认螺丝“拧过”,但辩称显卡“内部未使用”,并解释这批货是厂家定制后清退回流产品,但双方未能就解决方案达成一致。王某以欺诈为由将林某诉至法院,要求解除合同,退还货款以及三倍货款赔偿。

此案经山东省济南市历下区人民法院一审、济南市中级人民法院二审。在这起误导性消费案件中,林某是否构成欺诈,成为双方博弈的焦点。

法院明确,构成欺诈一般有四个要件:欺诈的主观故意、客观上实施欺诈行为、被欺诈人因受欺诈陷入错误认识、欺诈行为与被欺诈人陷入错误认识之间有因果关系。

林某提交了商品真伪查询结果(显示为厂家正品)及同类网店销售页面截图,辩称“成色全新”是淘宝系统默认的选项,并非其主动标注,且店铺已标注“工包如新”、客服也告知了“工包”属性,以此证明不构成欺诈。

一审法院查明,同类网店销售“工包”显卡时,均以明显字体标注“99新”“正品拆机”等字样。虽然销售页面的“成色全新”为系统选择,但在与商品实际不一致的情况下,林某店铺应当在网页中对“如新”作出重点提示和说明,但其并未作出,而引起消费者认识错误。店铺客服仅告知王某产品为“工包”,并未明确告知商品“如新”或“拆机产品”的真实具体情况。法院据此认定,林某故意隐瞒真实信息,使王某作出错误认识,构成欺诈,支持王某三倍赔偿请求。

林某对一审判决不服,提起上诉,并在二审中重点对案件适用消费者权益保护法



错误提出主张。林某之所以以此抗辩,是因为王某购买显卡的收货地址为某公司的注册和经营地点,且结合王某咨询客服显卡的算力相关问题及购买的数量,认为王某批量购买这批显卡的目的和用途不是“为生活消费需要”即玩游戏之用,而是为其所设立的公司用于非法的虚拟货币挖矿。

林某表示,一审法院对事实部分错误认定,混淆了“生活消费需要”和“非生活消费需要”的范围,忽略了适用消费者权益保护法的前置条件,即第二条中关于“消费者主体身份”以及为“生活消费需要而购买商品”的规定,导致案件法律适用错误。

消费者权益保护法规定,消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护;本法未作规定的,受其他有关法规保护。

二审法院对林某该项主张并未支持,认为林某未提交直接关联性证据证明王某购买商品用于虚拟货币挖矿而非个人生活消费需要,仅凭王某所咨询问题推定及购买数量和收货地址等信息来推翻王某“消费者”身份,证据不足。最终维持原判,驳回上诉。

商家直播搞噱头,平台也要有担当

随着直播带货的兴起,直播平台已成为网络消费重要阵地。北京互联网法院另一起典型案例显示,平台内商家因被平台处罚闹起了纠纷。

王某系某直播平台商户,因直播中,主播对商品描述展示与商品详情页信息不符,被平台认定为虚假宣传行为并给予“商品下架、扣信用分12分、禁止全部佣金提现180天”的处罚。王某认为处罚无依据,要求撤销处罚。被告辩称作为平台管理者,有规则依据,应驳回诉求。

法院认为,王某已经因多次同类违规被警告处罚且未改正,平台处罚符合规则 and 法律规定,故不支持王某诉求。法院还明确,相关平台作为平台环境的管理者和维护者,承担着维护平台秩序、保护消费者权益、避免监管失控的责任。其依据平台规则对虚假宣传行为进行处罚,系其履行平台责任、维护平台经营秩序、净化网络交易空间的重要体现,应予以鼓励。

如今直播营销活动五花八门,商家常以各类促销噱头吸引消费者下单。但部分商家为追求流量与利益,不惜违反平台规则和法律法规,侵害消费者权益。

某电商平台内商家在直播间推出促销活动,宣称“前两名下单直接免单”,消费者孙某看到宣传后立即下单付款,公屏显示其为首位下单用户。然而客服却以“未中奖”为由拒绝兑现承诺,并出示虚假的中奖订单截图。孙某认为遭遇欺诈,向北京互联网法院提起诉讼,要求退货及三倍赔偿。

法院向电商平台调取直播录像与平台订单数据后查明,孙某付款时店铺仅有两笔订单,商家提供的所谓“中奖订单”无真实记录,属于虚构。法院认定孙某符合免单条件,商家虚构订单拒绝履约的行为已构成欺诈,最终判决商家退还货款并支付三倍赔偿。

北京互联网法院法官李绪青表示,直播带货带来的销售流水固然令人心动,但绝不能因小失大。若故意通过虚构事实、隐瞒真相等方式欺骗诱导消费,将被依法认定为欺诈。

法官同时提醒,消费者也需要注意通

过录屏、截图等方式留存活动规则与下单情况,保留与店铺客服的沟通记录。若发现商家可能存在故意提供虚假信息等欺诈行为,可通过协商、申请电商平台介入或者诉讼等途径维护自身合法权益。

据《民主与法制时报》报道

公司要求变更工作地点,员工能拒绝吗?近日,《工人日报》记者从重庆市第三中级人民法院获悉这样一起案件:拒绝公司单方面安排的海外调岗后,员工石某某被关停工作账号,法院经审理认为,该调整远超员工合理预期,属于劳动条件与劳动内容的重大变更,判决公司支付石某某解除劳动合同经济补偿金23万余元。

案情回顾

石某某于2014年入职重庆某汽车销售公司,从事非生产性岗位工作。2023年4月,双方签订无固定期限劳动合同。

根据合同约定,若公司经营场所在重庆主城区及涪陵区之间变动,不属于工作地点变化,石某某同意根据公司需要到外地出差或赴外地分支机构工作;如经营机构搬迁,石某某同意变更工作地点;公司可根据经营需要变更工作岗位,无故不到岗视为旷工。

2024年11月23日,公司通知石某某,因业务发展需要,将其岗位从国内事业部调整至海外事业部埃及子公司担任销售经理,负责前期筹备工作。

对此,石某某当日即表示不同意。同月26日,公司关停其企业微信账号。同年12月2日,公司收到石某某邮寄的《被迫解除劳动合同通知书》。

庭审过程

重庆市第三中级人民法院经审理认为,案涉公司将石某某调岗至海外子公司,已远远超出其基于合同对工作地点的合理预期,属于劳动条件与劳动内容的重大变更。公司未经充分协商即强行调整,明显不具备正当性与合理性。

在石某某明确表示拒绝后,该公司次日即关停其企业微信账号,实质上是单方面阻断其劳动条件,导致石某某无法继续提供劳动。

法院经审理认为,由于调整的工作所在地,距离石某某实际生活地方较远,某公司未考虑调整工作岗位后对石某某工作生活造成重大影响,违反相关法律规定。

裁判结果

法院认为,石某某被迫解除劳动合同后,向公司主张经济补偿,符合劳动合同法第46条关于用人单位应当向劳动者支付经济补偿的法定情形,其主张具有事实和法律依据,依法应予支持。最终,法院判决案涉公司向石某某支付解除劳动合同经济补偿金23万余元。

以案说法

依据劳动合同法规定,用人单位与劳动者协商一致的,可以变更劳动合同约定的内容。此外,变更劳动合同应当采用书面形式。用人单位与劳动者未协商一致的,除用人单位维持或者提高劳动合同约定条件续订劳动合同,劳动者不同意续订的情形外,用人单位应当向劳动者支付经济补偿。

“法律的基本目的是维护公序良俗,引导社会正能量。劳动合同法等法律法规约束的是用人单位与劳动者双方,并不是任何一方的‘尚方宝剑’,权利义务对等也体现了法律的公平和正义。”重庆市劳动模范、北京德恒(重庆)律师事务所工会主席李建律师表示,上述石某某一案是人民法院平衡用工自主权与劳动者合法权益、规范企业合理调岗行为的一起典型案例。

该案中,用人单位过度利用自身的管理权,通过异地调岗的方式变相增加劳动者的工作难度,属于变相降低劳动合同约定条件的行为。人民法院通过判决保护了劳动者的合法权益,弘扬了社会主义核心价值观,引导企业开展正规化管理,推动建设健康和諧的劳动秩序。

员工拒绝调岗至海外 3天后办公账号被公司关停

法院认为该公司未考虑调岗对员工工作生活造成的重大影响,违反法律规定



普法小课堂

中华人民共和国民法典(连载)

(接上期)

第一百二十三条 民事主体依法享有知识产权。知识产权是权利人依法就下列客体享有的专有的权利:

- (一)作品;
- (二)发明、实用新型、外观设计;
- (三)商标;
- (四)地理标志;
- (五)商业秘密;
- (六)集成电路布图设计;
- (七)植物新品种;
- (八)法律规定的其他客体。

第一百二十四条 自然人依法享有继承权。自然人合法的私有财产,可以依法继承。

第一百二十五条 民事主体依法享有股权和其他投资性权利。

第一百二十六条 民事主体享有法律规定的其他民事权利和利益。

第一百二十七条 法律对数据、网络虚拟财产的保护有规定的,依照其规定。

第一百二十八条 法律对未成年人、老年人、残疾人、妇女、消费者等的民事权利保护有特别规定的,依照其规定。

第一百二十九条 民事权利可以依据民事法律行为、事实行为、法律规定的事件或者法律规定的其他方式取得。

第一百三十条 民事主体按照自己的意愿依法行使民事权利,不受干涉。

第一百三十一条 民事主体行使权利时,应当履行法律规定的和当事人约定的义务。

第一百三十二条 民事主体不得滥用民事权利损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

第六章 民事法律行为

第一节 一般规定

第一百三十三条 民事法律行为是民事主体通过意思表示设立、变更、终止民事法律关系的行为。

(未完待续)

农民工的欠薪,该由谁来清偿?

法院:分包单位应支付欠薪,总承包单位承担先行清偿责任



近日,河南省辉县市人民法院审结一起农民工讨薪案件,依法判决分包单位支付欠薪,总承包单位承担先行清偿责任,以司法之力守护农民工的“血汗钱”。

2024年3月,张某在郑州市某建筑项目务工,受分包单位甲公司雇佣,从事涂料施工作业。至2026年2月,甲公司已拖欠张某1万余元工资未支付。张某多次催要,始终未果。张某遂将甲公司及其上级总承包公司乙公司一并诉至法院。

法院审理后认为,根据《保障农民工工资支付条例》的规定,分包单位拖欠农民工工资的,由施工总承包单位先行清偿,再依法进行追偿。法院据此依法判决甲公司作为直接用工主体,负有足额支付劳动报酬的法定义务,需支付拖欠张某的工资1万余元;乙公司作为案涉

项目施工总承包单位,应对该笔欠薪款项承担先行清偿责任,履行清偿义务后,可依法向甲公司进行追偿,遂作出前述判决。该判决现已生效。乙公司履行了清偿义务。

农民工是城市建设的中坚力量。保障农民工工资按时足额支付,事关劳动者切身利益与社会和谐稳定。《保障农民工工资支付条例》规定的分包单位先行清偿制度,就是为了破解分包单位欠薪、农民工维权难的困境,以“总包先行兜底”打通讨薪“最后一公里”。

本案判决不仅帮张某追回了辛苦劳作的工资,还清晰划定了建设工程领域各用工主体的工资支付责任。提醒施工总承包单位,要切实履行对分包单位的用工监督义务,加强用工与工资发放管理,从源头防范欠薪风险。

据《人民法院报》报道

遭酒店“强制退单”该如何维权

何女士通过智某平台预订了天津某酒店的一间“玲珑双床房”,支付了3天的房款825元,随即收到平台发来的短信:房间已经预订成功。

原本打算按时入住,可没过多久,何女士又收到了一条短信:十分抱歉,您预订的房间已满房,订单已取消。为不影响您的行程,可重新预订。

何女士再要订其他房间时,发现价格已经比之前高了不少,但还是订了房间。随后,何女士登录智某平台,发现该酒店在自己本要入住的那天,仍有“玲珑双床房”可供预订,只是价格又高了。

明明还有房间可订,怎么告诉自己房间已满呢?何女士一气之下将智某平台的酒店预订服务提供商某程公司诉至上海市长宁区人民法院。

何女士主张,某程公司存在欺诈,应依照消费者权益保护法规定,按酒店价款3倍赔偿自己损失。

某程公司表示,自己与天津某酒店的运营公司签订了协议,约定酒店订单确认采用自由售卖形式对接,即酒店方保证实时提供全部可供预订房间信息给平台,供客人自由预订;平台可在酒店方确认前,先给予客人确认。公司何女士之间建立的是网络预订服务合同关系,仅为向何女士提供预订服务。

如今,已经为何女士订了酒店,义务已经完成了。后续酒店无法为其提供住宿,那是何女士和酒店之间的纠纷。

对此,法官认为,鉴于网络酒店预订服务合同的订立与履行中,与消费者发生直接联系的是平台而非酒店方。依据民法典,依法成立的合同仅对当事人具有约束力。被告某程公司与案外人,也就是酒店,关于订单确认模式的协议,是二者之间的内部约定,不能成为对抗消费者的免责理由。预订服务提供方应在酒店确认接受可订后,再通知消费者预订成功。而平台与酒店为了提高订单转化率、降低运营成本,协议采用自由售卖模式。房量信息出现错误,平台的预订服务提供方就应承担

责任。关于是否构成欺诈,现有相关证据尚不能认定合同订立阶段被告存在欺诈行为。

法院最终认定,某程公司赔偿何女士酒店预订款以及重新预订酒店产生的差额共900余元。

假期来临,大家外出旅游往往都要通过网络平台预订酒店。但近来不少网友反映,有平台或者商家在经营中不守诚信,对预订成功的酒店房间又以各种理由取消。法官提示,对于类似违法行为,相关部门应予以查处整治,共同为人们假期出行增添一份愉快与安心。

据《人民日报》报道

